ALPS

フルカラーフォト名刺作成システム

保守サービスのご案内

このたびは、ALPSフルカラーフォト名刺作成システムをお買い求めいただきありがとうございます。
弊社では、お客様が安心して本システムをご利用いただけますよう、保守サービスをご用意しております。
本案内をご覧のうえ、ご質問等ございましたら、ご購入の販売店または弊社カスタマーサポートセンターにご相談くださいますよう、お願いいたします。

- この資料に記載されている内容は、2008年9月11日現在のものです。
- 資料の内容(料金含む)は、お断りなしに変更することもありますので、ご了承願います。

1. 保証書について

フルカラーフォト名刺作成システムをお買い上げ時、保証書を発行いたします。お求めの販売店で所定事項をご記入の上、保証書を受け取り、お客様にて大切に保管のほど願います。
なお、保証書はユーザー登録カードと兼ねていますので、保証書内には販売店名、担当者名、購入日の記載と、ユーザー登録カードにはお客様のお名前、ご住所、お電話番号等記載していただき、弊社あてにFAX、またはユーザー登録カードのみを郵送（お手数ですが50円切手を貼っていただき投函のほどお願いします）のほどお願いします。
ユーザー登録カードにつきましては顧客データとして管理させていただきますので、情報の提供等に活用させていただくのみで、第三者へのデータ流出はありません。

保証書（表側）

2. 保証期間について

保証期間はお買い上げ時より6ヶ月間とさせていただきます。
保証期間中に正常な使用状態で本システムが故障した場合には、この保証書に記載されている内容に基づき無償修理を行います。
また消耗品につきまして保証対応にならず別途金額が発生する場合がございますのでご了承のほど願います。
正規に発行された保証書の提示がない場合には有償修理となりますのでご注意のほどお願います。
また物品の運送諸経費や出張サービスのご依頼による交通費につきましては、お客様に別途ご負担いただく場合がありますので修理の際は弊社カスタマーサポートセンターにご相談くださいますよう、お願いします。
保証書には保証内容の規定が記載されておりますのでご確認をお願いします（巻末にも掲載されてます）。

保証書（裏側）

3. 保守サービスについて

保守サービスにつきましては、保証期間中、保証期間後の修理対応を実施しております。
保守サービスの実施はアルプス電気株式会社が指定した保守サービス会社によってのみ行われます。
保証期間後の修理につきましては、すべて有償修理とさせていただきますが、保証期間後も安心してお使いいただけるよう保守サービス契約をご用意しております。契約内容につきましては訪問保守サービス契約、返送保守サービス契約の2種類があり、お客様のご都合にあわせてご選択いただけます。
なお保守サービス契約にご加入頂いたお客様については保守期間中に代替機（修理期間中の貸出プリンタ）のご用意や部品代金（負担が必要な部品もあります）の無償サービスなどがあります。

4. 保守サービス契約について

1. 保守契約の特徴

簡 単	優 先
スポット修理の場合、ご住所・お電話番号のご確認、お見積もりのご了解待ちと事務手続きにお時間を頂いておりますが必要事項が少なく済みます。	保守契約に加入していただいた場合、スポット修理のお客様よりも優先的に修理手配をさせていただいております。
安 心	維 持 費
品質には万全を尽くしておりますが不具合が何度も起こる場合には何回でもサービス員の派遣（訪問契約時）、または修理品の受け付け（返送契約時）を行い対応させていただきます。修理時間が長くかかると予想される際は代替機をご使用いただけます。	料金は年間一括払いで、技術料、派遣費用（訪問契約のみ）、部品代金（一部有償部品あり）も含みますので、料金も割安で維持費も年間予算にしやすくなっております。

2. 保守契約の概要

(1) 契約期間　：1年契約とします。(注1)
(2) 契約方法　：ご契約のお客様と弊社との間で締結させていただきます。(注2)
(3) お支払方法：契約月(および更新月)の月末までに年額料金を現金（銀行振込）でお支払いいただきます。

注1）契約書類は大切に保管願います。更新時のご案内は更新月の1～3ヶ月前にFAX等にてご担当者へ更新手続き案内を送付させていただいております。
注2）お支払い業務の関係上、代理店様、販売店様経由でのご希望の場合は、そちらの代理店様、販売店様にご相談の上、契約の申し出をお願いします。

3. 保守契約の種類と保守料金

(1) 種類：保守契約には、本システムを返送していただき修理する「返送保守サービス契約（通称：返送保守いいます）」と、お客様からのご連絡でサービス員を派遣する「訪問保守サービス契約（通称：訪問保守といいいます）」がございます。
(2) 保守料金：下表の通りです。
返品保守と訪問保守により料金が異なります。
また、保守料金には消耗部品および消耗品は含まれておりません。

種　類	保 守 料 金	補足説明
返送保守	**42,000円/年**（消費税込）	年間一定料金でご契約後、修理品をサービス窓口にご返送いただくシステムです。ご使用の頻度が少なく、故障時の修理にも時間的に余裕をいただける場合に向いています。
訪問保守	**52,500円/年**（消費税込）	年間一定料金でご契約後、サービス員を派遣するシステムです。 毎日の使用頻度が高いお客様に向いています。

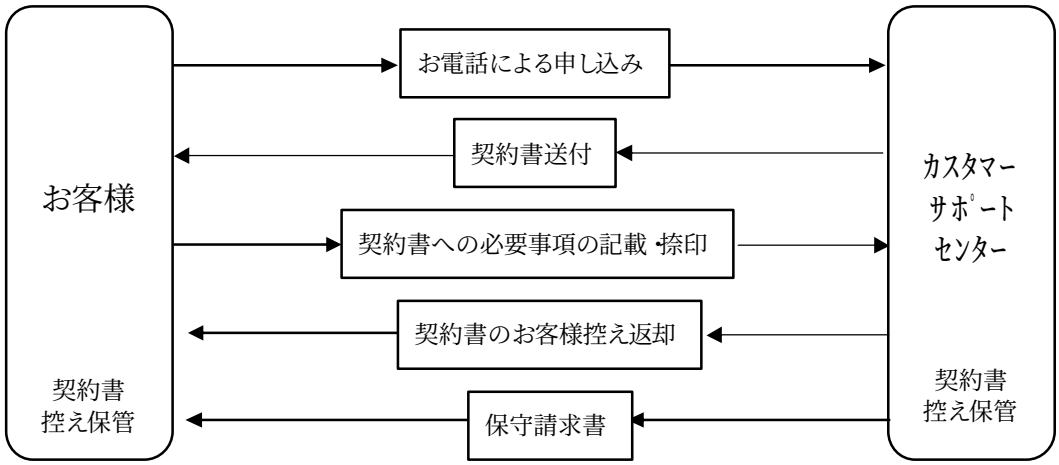
＊ 返送保守契約のお客様でサービスマンの派遣が必要な場合は、別途下表の料金を頂きます。

	訪問料金	備　考
訪問基本料金	21,000円/回（消費税込）	交通費等も含みます。ただしサービス拠点から片道30kmを超える場合では、交通費の実費請求、もしくは自動車使用時、105（円/Km）あたりで加算計算して請求することもあります

訪問修理は基本的にサービス拠点から1日以内で往復できる場所を想定しております。
弊社カスタマーサポートセンターへの電話連絡にて、その日の午前中に修理受付の手続きができますと午後の訪問または翌日の午前の訪問、午後中に修理受付の手続きができますと翌日の午前または午後の早い時間の訪問となります。ただし、お客様のご住所がサービス拠点から遠距離であったり、サービス員の修理準備に時間がかかり（修理内容の難易度などから）により、サービス拠点から1日でご訪問が出来ない場合、訪問できる日程をサービス員から指定させていただく場合や、代替機（貸出プリンタ）対応による返送修理となる場合がありますのでご了承のほどお願いします。

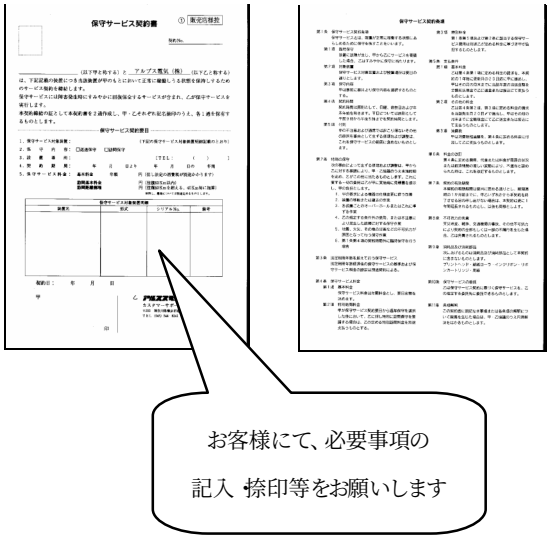
4. 保守契約への申し込み方法

保守契約のご依頼の際は、カスタマーサポートセンターへご連絡ください。
弊社より契約書を送付いたしますので、必要事項を記載・捺印の後ご返送お願いします。その契約書の受領をもって契約締結となります。以降、保守サービス契約に基づいた修理等が受けられます。



電話窓口担当より、お名前、ご住所、電話番号等をご質問いたします。
保守サービス契約書類、記入方法の案内等をお客様あてに送付いたしますので、内容に沿って記載していただき弊社へ送付していただきます。
契約書は3枚つづりになっており、1枚目は修理拠点、2枚目はカスタマーサポートセンター、3枚目はお客様の控えとなります。
契約の規約については巻末に掲載されておりますので参照願います。

契約書（表）　　契約書（裏）



5. スポット保守について

必要に応じてその都度ご利用していただける保守サービスです。
本システムのこのサービスでは、修理にかかわるすべての費用を請求させていただきます。
修理につきましては訪問または返送をお客様のご都合でお選びいただけます。

1) 料金：下表の通りです。(消費税込)

項　目	料　金	備　考
技術料	31,500円/回	修理費で1時間以内の作業。1時間を越えた場合は30分毎に15,750円加算
部品費	弊社の定める部品価格	修理時、部品の交換をした場合に適用
訪問基本料金	21,000円/回	交通費等も含みます。ただしサービス拠点から片道30kmを超える場合では、交通費の実費請求、もしくは自動車使用時、105（円/Km）あたりで加算計算して請求することもあります
運送諸経費	返送時はお客様のご負担	返送修理の際、発送時の発送元のご負担とさせていただいております（修理後の返却送料の負担は弊社）

2) お支払い方法

修理完了をご確認の上、販売店様または弊社請求書に基づき、現金（銀行振込）でお支払いいただきます。

6. 保守サービスに含まれないもの

保守サービスで実施していないもの、および不適切なご使用に起因する故障につきましては保守サービス契約では修理できない場合があります。以下の項目をご確認のほどお願いします。

- ●インクリボン、インクリボンカートリッジ、用紙などの消耗品の交換、および補充
- ●システムに付随するプログラム、データ類のソフトウエア保守、インストールなど
- ●弊社が指定する消耗品類以外のご使用により起因した故障、消耗品の破損の修理
- ●天災、火災、公害、天変地異などの事由に起因した故障、消耗品の破損の修理
- ●本システムの改造、運搬移設、設置等の保守サービス
- ●適正な機器の接続ではない不適使用に起因する故障の修理
- ●使用するプログラム、消耗品等の保管不備に起因する故障の修理
- ●保守サービスの受付・対応時間以外の時間における保守サービス

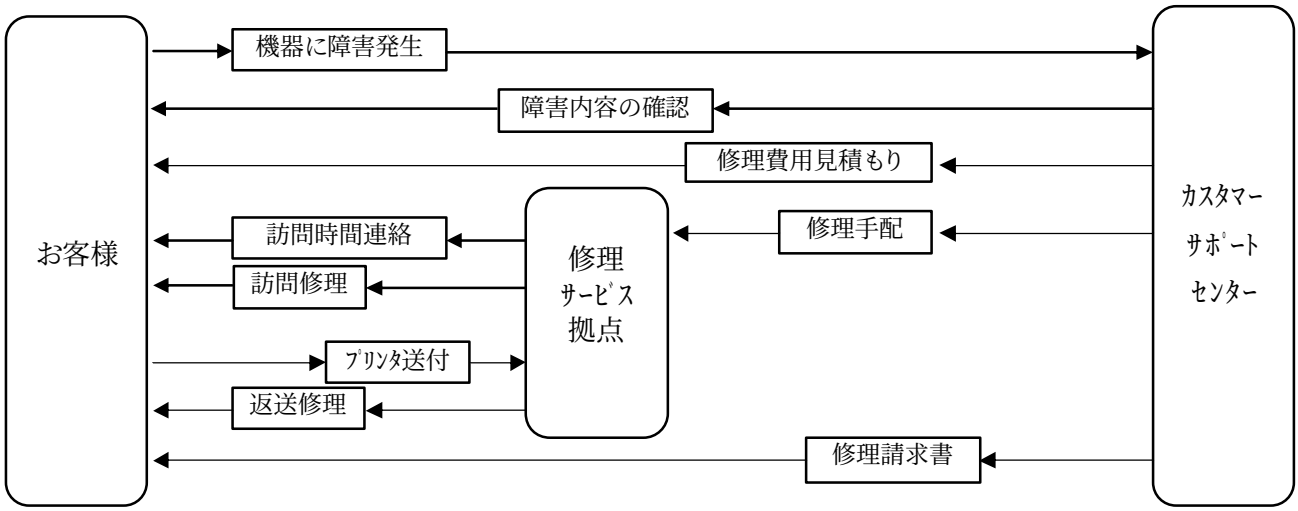
プリンタドライバ、アプリケーションの更新（バージョンアップ）については、サービス員ではなくカスタマーサポートセンターにお問合せください。
もしドライバ等の紛失・破損した場合、メール送信、ディスク送付などのサポートが可能です。

7. 保守サービスの受付と対応時間

(1) 保守サービスの受付は、弊社カスタマーサポートセンターで行います。
(2) 修理の受付および修理作業
9:00～11:45 13:00～17:00 / 土、日、祝祭日及び、年末、年始等、弊社が定めた休日を除きます。
(3) 連絡先

アルプス電気株式会社カスタマーサポートセンター
〒970-1193 福島県いわき市好間町小谷作字作畑 39-1
TEL. 045-544-8241(自動転送) /FAX. 045-541-0284(自動転送)

(4) 修理のご依頼について
修理のご依頼の際は、ユーザーズマニュアルの「保守・手入れの仕方」「困ったときには」などを一度ご覧いただき故障かどうかを確認し、動作しない場合には故障症状を具体的にご連絡ください。



電話窓口担当より、プリンタのシリアルナンバー、トータルカウンタ（ユーザーズマニュアルのドライバのバージョンボタンの項参照）、ご使用の状況、不具合の発生頻度、動作しない場合事前に何か異音、または不審な動作をしていなかったか、お使いの用紙やリボンの種類、ドライバの設定などを状況に応じてご質問いたします。
設定等の誤りの場合はその指摘を行い（内容によってはお時間をいただく場合があります）、設定等では改善しない場合は修理手配とさせていただきます。保守契約のお客様は修理手配し、スポット修理の場合は不具合内容より修理お見積もりを送付しますのでご了解いただいた後、修理手配をいたします。
修理内容によっては、ご使用の用紙やリボンなどの条件が同じでないと不具合の再現ができない場合があります。その際はお客様の用紙やリボンを借用する場合がありますのでご協力のほどお願いいたします。

(5) 修理条件

- 本システムは、日本国内でのみ使用されることを前提に設計、製造されています。日本国外でのご使用時における修理につきましては対応できません。
- 保守の範囲は原則として本システムに限ります。パソコンや周辺機器の故障、記憶されたデータ類は保証対象ではありません。常日頃よりのデータのバックアップ等をお願いします。
- 本システムに起因する債務不履行または不法行為に基づく損害対価責任は、弊社に故意または重大な過失があった場合を除き損害補償等は対応できません。
- 修理後の交換部品は産業廃棄物扱いとなりますので修理後はサービス員が回収し弊社にて処分しております。お申し出があれば交換後部品をお渡しできますが、回収を基本としておりますのでご協力のほどお願いします。

8. サービス拠点

保守サービスのご提供は、下記のサービス拠点で行います。

管轄地域	サービス拠点（訪問修理）	返送窓口受付
北海道	札幌	東京一箇所となります。 （宅配便等にて送付していただきます）
東北	八戸　盛岡　仙台	
関東・上信越	東京　坂戸　東筑摩　高崎市	
中部	名古屋　春日井　一志　金沢	
関西	大阪	
中国	広島　岡山	
四国	観音寺	
九州	福岡　北九州　久留米　熊本　宮崎	
沖縄	那覇	

9. その他

保証書、保守契約書の規約について内容を下記に記載いたします。
巻末に修理費用について、費用が一覧でわかる表を作成しましたので参照してください。

1.保証書記載内容

本書は、本記載内容で、ハードウェアについて無償修理させていただくことをお約束するものです。

1. お客様の取扱説明書、本体貼付ラベルの注意書きによる正常なご使用状態で、保証期間中に故障した場合には、「保守サービスのご案内」をご覧のうえ、お買い上げの販売店、またはカスタマーサポートセンターに修理をご依頼ください。修理に際しては本書をご提示ください。無償修理させていただきます。
2. なお、保証期間中の修理などアフターサービスについてご不明の場合は、カスタマーサポートセンターまたはお買い上の販売店にご相談ください。

＜保証規定＞

1. 本製品は、本製品とともに納品されますアルプス電気株式会社（以下、「弊社」といいます）所定のユーザーズガイドに従って据付ご使用くださいますようお願い申し上げます。
2. 弊社はお客様が本製品を弊社または本製品を取り扱う販売店より購入された日より表面に記載の期間を保証期間とし、本製品が正常に動作することを保証します。
3. ユーザーズガイド等の注意書きに従った使用状態で保証期間中に故障または損傷した場合には、第 5 項に定める場合を除き弊社の判断により無償で修理または交換いたします。
4. 保証サービスは、保証期間中に本保証書をご提示の上、カスタマーサポートセンターまたは本製品の販売店へ請求していただくことにより提供するものとします。この場合、本製品をカスタマーサポートセンターまたは本製品の販売店に持参または送付していただくものとし、その際の梱包については、納入時の部材またはそれと同等品をご使用して戴くものとします。
   また、保証サービスに要する運送諸経費はお客様にご負担願います。尚、弊社では運送中の本製品の滅失毀損については責任を負いかねます。
5. 保証期間内でも次の場合は原則として保証の適用外とし、有料にさせて戴きます。
   (イ) ユーザーズガイドで指定した機種以外の機種への接続、ユーザーズガイドに定める取り扱い手順に従わない使用により生じる故障および損傷
   (ロ) ご使用の誤り、及び弊社以外の者による修理や改造による故障及び損傷
   (ハ) お買い上げ後の取り付け場所の移設、輸送、落下などによる故障及び損傷
   (ニ) 火災、地震、風水害、落雷、その他天災地変、公害、塩害、ガス害、異常電圧、指定外の使用電源（電圧、周波数）など外部要因による故障及び損傷
   (ホ) 本保証書のご提示がない場合
   (ヘ) 本保証書に購入日、販売店名の記名・押印がされていない場合、及び本保証書の字句が訂正されている場合
   (ト) 消耗交換部品（プリントヘッド、給紙用ゴムローラ）及び消耗品（インクリボン、インクリボンカートリッジ、名刺用紙など）
6. 上記の保証サービスは、弊社の保証のすべてを規定したものです。弊社による保証サービスは、本製品の修理または交換に限定されるものとし、本製品が正常に動作しなかったことに基づくお客様の逸失利益、特別な事情から生じた損害（その損害発生の可能性について弊社または本製品を取り扱う販売店が予見し、または予見しえた場合を含みます）、及び第三者からお客様に対してなされる賠償請求に基づく損害を含むあらゆる損害についても弊社は責任を負担しないものとします。
7. 保証サービスの詳細について、カスタマーサポートセンターまたは本製品を取り扱う販売店にお問い合わせください。
8. 本保証書は、日本国内においてのみ有効です。

2.保守サービス契約記載内容

第 1 条　保守サービス契約条項
保守サービスとは、装置が正常に稼働する状態にあらしめるために保守を施すことをいいます。
第 1 項　臨時保守
装置に故障が生じ、お客様（以下甲と称する）からアルプス電気株式会社(以下乙と称する)にサービスを要請した場合、乙はすみやかに保守に当たります。
第 2 項　対象装置
保守サービス対象装置および設置場所は要目の通りとします。
第 3 項　保守内容
甲は事前に要目より保守内容を選択するものとする。
第 4 項　契約時間
契約時間は原則として、日曜、休祭日および年末年始を除きます。平日については原則として午前 9 時から午後 5 時までを契約時間とします。
第 5 項　付則
甲の不注意および通常では起こり得ないその他の原因を事由として生ずる修理および調整は、これを保守サービスの範囲に含めないものとします。
第 2 条　特別の保守
次の事由によって生ずる修理および調整は、甲から乙に対する要請により、甲・乙協議のうえ実施時期を定め、乙がこの任に当たるものとします。これに要する一切の費用は乙が甲に実施前に見積書を提示し、甲の負担とします。
1. 甲の要求による機器の仕様変更に伴う改善
2. 装置の移転または撤去の作業
3. 各装置ごとのオーバーホールまたはこれに準ずる作業
4. 乙の規定する条件外の使用、または不注意により発生した故障に対する保守作業
5. 地震、火災、その他の災害などの不可抗力が原因となって行う保守作業
6. 第 1 条第 4 項の契約時間外に臨時保守を行う場合
第 3 条　法定耐用年数を超えて行う保守サービス
法定耐用年数経過後の保守サービスの基準および保守サービス料金の設定は別途契約による。
第 4 条　保守サービス料金
第 1 項　基本料金
保守サービス料金は年間料金とし、要目金額を決めます。
第 2 項　特別訪問料金
甲が保守サービス契約要目から返却保守を選択した後において、乙に対し特別に訪問保守を要請する場合は、乙の定める特別 訪問料金を別途支払うものとする。
第 3 項　特別料金
第 1 条第 5 項および第 2 条に該当する保守サービス費用は別途乙が定める料金に基づき甲が負担するものとします。
第 5 条　支払条件
第 1 項　基本料金
乙は第 4 条第 1 項に定める料金の請求を、本契約の 1 年毎に更新月の 20 日迄に甲に提出し、甲はその月の月末までに当該年度の当該金額を全額前払現金で乙に送金または振込にて支払うものとします。
第 2 項　その他の料金
乙は第 4 条第 2 項、第 3 項に定める料金の請求を当該発生月 20 日〆で提出し、甲はその月の月末までに全額現金にて乙に送金または振込にて支払うものとします。
第 3 項　消費税
甲は消費税相当額を、第 4 条に定める料金に付加して乙に支払うものとします。
第 4 項　途中解約
甲の都合により、本契約を途中解約した場合、乙は保守料金の返却は行わないものとする。
第 6 条　料金の改訂
第 4 条に定める費用、代金または料金が周囲の状況または経済情勢の著しい変動により、不適当と認められた時は、これを改訂するものとします。
第 7 条　契約の有効期間
本契約の有効期間は要目に定める通りとします。
第 8 条　不可抗力の免責
天災地変、戦争、交通機関の事故、その他不可抗力により契約の全部もしくは一部の不履行を生じた場合、乙は免責されるものとします。
第 9 条　消耗品及び消耗部品
次にあげるものは消耗品及び消耗部品として本契約に含まないものとします。
プリントヘッド・各種ローラ・インクリボン・リボンカートリッジ・用紙
第 10 条 保守サービスの委託
乙は保守サービス契約に基づく保守サービスを、乙の指定する委託先に委託できるものとします。
第 11 条 条項解釈
この契約書に明記なき事項または各条項の解釈について疑義を生じた場合は、甲・乙協議のうえ円満解決をはかるものとします。

3.修理費用一覧（金額に関するところを見やすくするため表にしました。ご参照してください）

項目	細目	発生費用（消費税込）*7				
		購入 6 ヶ月以内	保守契約に加入の場合		保守契約に未加入の場合	
		保証内修理	訪問保守修理*4	返送保守修理	スポット訪問修理	スポット返送修理
基本作業料	技術料	請求無し	請求無し	請求無し	31,500 円	31,500 円
サービス員派遣費用	出張料(訪問料)	――――	請求無し*1	21,000 円	21,000 円	――――
返送費用	輸送費用	お客様負担	――――	お客様負担	――――	お客様負担
部品代金	部品代金	ヘッド代は請求対象になります *6	ヘッド代は請求対象になります *8	ヘッド代は請求対象になります *8	交換した部品すべてが請求対象です *8	交換した部品すべてが請求対象です *8
	印字ヘッド	60,900 円	60,900 円	60,900 円	60,900 円	60,900 円
	給紙ローラ *2	請求無し *2	請求無し *2	請求無し *2	2,100 円	2,100 円
	その他ﾛｰﾗ *2	請求無し *2	請求無し *2	請求無し *2	2,100 円/本	2,100 円/本
	給紙台	請求無し	請求無し	請求無し	21,000 円	21,000 円
	分離プレート	請求無し	請求無し	請求無し	2,100 円	2,100 円
	ｺﾝﾄﾛｰﾙ基板	請求無し	請求無し	請求無し	10,500 円	10,500 円
	電源ユニット	請求無し	請求無し	請求無し	10,500 円	10,500 円
	プリンタケーブル(USB)	請求無し*3	請求無し*3	請求無し*3	1,050 円	1,050 円
保守費用	年間費用	――――	52,500 円	42,000 円	――――	――――
代替機費用	代替機費用*5	請求無し*5	請求無し*5	請求無し*5	10,500 円 *5	10,500 円 *5
オーバーホール *9	50～100 万枚にて *10	――――	294,000 円	294,000 円	294,000 円	294,000 円

注記ﾏｰｸのご説明

*1：訪問日時に時間がかかるような場合、代替機にて対応する場合があります。

*2：ローラの耐久寿命(約 20 万枚～30 万枚以上)を超えての場合ご請求する場合があります。

*3：紛失・物理的な破損の場合は部品代金を頂きます。

*4：サービス拠点より遠距離である場合(例えば離島、移動距離が長い時)訪問保守をお断りしている場合があります。

*5：プリンタの輸送費用につきましては送付元払いとなります(修理後の返却は弊社負担)

*6：ご購入から3 万枚以下の場合はヘッド代金は無償にて対応しております。

*7：修理後、3 ヶ月以内の同一箇所の同一不具合に対しては再修理扱いとし、技術料および部品代金については無償修理対応にさせて頂きます。

*8：ヘッド交換修理後、3 ヶ月以内または 5 万枚以内に印字ヘッドが故障した場合は、再修理扱いとし、技術料および部品代金については無償修理対応にさせて頂きます。

*9：オーバーホールは 1回/1 台とさせて頂いてます。

*10：印刷枚数が 100 万枚を超えてそのままご使用の場合、保守契約の更新をお断りする場合がございますのでご了承願います。

4. サプライ品、プリンタの廃却について

- リボンの廃棄はプラスティック扱いとして、インクリボンカートリッジ（金属シャフト・バネが入っているため）は不燃ゴミとして地域のゴミ廃却条項を守っていただくようお願いします。
- プリンタ本体を破棄したい場合は産業廃棄物として直接処理施設へ持参願います。

（2007年7月13日改訂）

以上、内容にてご不明の点がございましたら、カスタマーサポートセンターまでご相談ください。